العنوان:	استخدامات التكنولوجيا بالمؤسسات الاستشفائية الجزائرية و دورها في ترقية الخدمات الصحية : المؤسسة الاستشفائية العمومية أولا جلال ولاية بسكرة
المصدر:	أعمال المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية الواقع ، التحديات ، والطموح) - السودان
المؤلف الرئيسي:	سارة، تيتيلة
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2011
مكان انعقاد المؤتمر:	الخرطوم
رقم المؤتمر:	22
الهيئة المسؤولة:	الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات و وزارة الثقافة و وزارة الكهرباء و السدود و جمعية المكتبات و المعلومات السودانية
الشهر:	ديسمبر
الصفحات:	2049 - 2074
رقم MD:	106512
نوع المحتوى:	بحوث المؤتمرات
قواعد المعلومات:	HumanIndex
مواضيع:	تكنولوجيا المعلومات، مكتبات المستشفيات، المكتبات الطبية، المستشفيات، الجزائر، نظم المعلومات الطبية، تبادل المعلومات، المكتبات المتخصصة، الخدمات الصحية، خدمات المعلومات، بسكرة
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/106512

استخدامات التكنولوجيا بالمؤسسات الإستشفائية الجزائرية ودورها في ترقية الخدمات الصحية: المؤسسة الإستشفائية العمومية أولاد جلال ولاية بسكرة

تيتيلة سارة
عضوه بمخبر طريق الجزائر نحو مجتمع المعلومات: المقومات، الأهداف، والتأسيس
جامعة منتوري قسنطينة

باحثة في الدراسات العليا

الملخص

يشهد العالم اليوم تحول غير مسبوق في مجال تدفق المعلومات بل إن ما يحدث الآن هو ثورة حقيقية، فلقد أصبحت المعلومات أحد سمات وثوابت المجتمع الإنساني الحديث ؛« فمن يملك المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب يكون قد ملك كل عوامل القوة والسيطرة في عالم متغير يستند على العلم في كل شيء ولا يسمح بالارتجال والعشوائية »، ولقد لعبت تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة دورا متميزا في دعم هذا المجتمع بعد أن وقفت الوسائل التقليدية عاجزة أمام هذا التسارع في الإنتاج المعرفي، وهذا ما دعي بالمؤسسات الثقافية والاجتماعية والتعليمية لتغير نمطها وتطعيمها بهذه التقنيات الحديثة من أجل الاندماج في مجتمع المعلومات لتقديم أفضل الخدمات في مختلف المجالات، وكباقي المؤسسات وجدت المؤسسات الصحية – الإستشفائية- نفسها دون منأى من هذا التغير ومن إدخال التقنيات إليها لتحسين أدائها و تطوير خدماتها الصحية ومواكبة مستجدات العصر. ما دفعنا للتفكير بدراسة واقع المؤسسات الإستشفائية الجزائرية، حيث جاءت هذه الدراسة لرصد استخدامات التكنولوجيا بالمؤسسة الإستشفائية عاشور زيان بلدية أولاد جلال

ولاية بسكرة.بهدف التعرف على مدى وعي مؤسساتنا بأهمية إدماج التكنولوجية لتمكينهم من التفاعل والاندماج في هذا المحيط الجديد.

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة من خلال أهمية الموضوع الذي نتطرق إليه، حيث أصبح تطبيق التكنولوجيا اليوم حاجة ضرورية و مطلبا ملحا لأي مشروع تنموي فهي أحد أساسيات مجتمع المعلومات و المعرفة إذا لم تكن القاعدة الأساسية و أحد الأعمدة التي تسند تأسيس و بناء هذا المجتمع، ولذلك سعت مختلف المؤسسات و خاصة مؤسسات الصحة العمومية للاستفادة من هذه التكنولوجيا من أجل تحسين أدائها لمواكبة مستجدات العصر و متطلبات المواطنين، ولقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع استخدام التكنولوجيات الحديثة بأحد أهم المستشفيات العمومية بالجزائر بهدف رصد كيفية تبنيها و تجسيدها على أرض الواقع، إيمانا منا بأهمية التكنولوجيا في الرفع من كفاءة الخدمات الصحية لتحقيق رضي المواطنين .

أهداف الدراسة :

نهدف من وراء دراسة هذا الموضوع إلى تسليط الضوء على تأثير التكنولوجيا على الخدمات المقدمة في المؤسسات الإستشفائية العمومية و ذلك من خلال :

- إبراز أهم الخدمات المطبقة في المؤسسات الإستشفائية العمومية المباشرة منها و غير المباشرة بغية التعريف بها و إزالة اللبس و الغموض حول بعض منها.
- محاولة تبيان دور التقنيات الحديثة في دعم الخدمات الصحية .
- تكوين فكرة حول أهمية تطبيق التكنولوجية في تسير و إدارة و حفظ المعلومات الطبية بهدف إتاحتها

إشكاليـــــــة

الصحة تاج على رؤوس الأصحاء .. لا يراه إلا المرضى، و لذلك سعت الدول جاهدة لاهتمام بقطع الصحة إيمانا منها بدوره في الحفاظ على الإنسان، فهو الوقود المحرك لعجلة التقدم وحجر الأساس في أي مشروع تنموي، ما يجعل من قطاع الصحة أحد أهم القطاعات والأولويات في أي دولة، غير أنه من أكثر القضايا جدلا لما تعانيه منضمات الصحة من مستشفيات و مصحات و مراكز صحية من ضغوطات تتمثل في كثرة الأوبئة و سرعة انتشارها، ما شكل إقبالا متناميا في أعداد المترددين على المستشفيات خاصة العمومية منها بسبب ضعف دخل المواطن العربي، ما دفع المسؤولين لإعادة النظر والتفكير جديا في استراتيجيات جديدة تمكنهم من تجاوز هذه المشكلات، لتغدوا الحاجة لتطبيق و تبني التكنولوجيا أمرا ضروريا لتحقيق الاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين بالإضافة إلى الرفع من جودة الخدمات الصحية. وكباقي الدول يحتل قطاع الصحة أهمية بالغة في الجزائر، فلقد سعت الجزائر منذ الاستقلال للرفع من مستوى الرعاية الصحية بتسخير مختلف الوسائل، ولقد أدركت أن عليها تغير نمطها و تطعيمها بالتقنيات الحديثة من أجل الرفع من أدائها و جودة خدماتها، وهذا ما دفعنا إلى تناول هذا الموضوع لتسليط الضوء على أهمية التكنولوجية في ترقية مختلف الخدمات الصحية من خلال الوقوف على واقع أحد أهم المستشفيات العمومية بالجزائر، فلقد جاءت هذه الدراسة لرصد استخدامات التكنولوجيا بالمؤسسة الإستشفائية عاشور زيان بلدية أولاد جلال ولاية بسكرة.بهدف التعرف على أهم تطبيقات التكنولوجيا بهذه المؤسسة و ما مدى تأثيرها في ترقية مختلف الخدمات الصحية.

تساؤلات الدراسة

- ما هي أهم الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محل الدراسة ؟

- ما هي أهم تطبيقات التكنولوجية في المؤسسة الإستشفائية العمومية محل الدراسة؟
- هل تساهم هذه التقنيات الحديثة في الرفع من مستوى الرعاية الصحية و الخدمات المعلوماتية؟
- كيف تساهم هذه التكنولوجيا في ترقية الخدمات الصحية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محل الدراسة ؟

1. فرضيات الدراسة

الفرضية هي الجواب المؤقت الذي يطرحه الباحث والذي يقوم بالتقصي والبحث من أجل تبيان صحته أو بطلانه، ولذلك قمنا بالإجابة على الإشكالية المطروحة بصياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى :

تساهم التكنولوجيا في التحسين والرفع من مستوى الخدمات الصحية

الفرضية الثانية :

إن تطبيق التكنولوجيا من شأنه تيسير حفظ جميع تحركات المريض منذ دخوله المستشفى إلى غاية خروجه و الاستجابة إلى مختلف متطلباته.

منهجية الدراسة

يعرف المنهج بأنه الطريق الذي يسلكه الباحث من أجل التقصي المنظم للحقائق العلمية[1]،وبما أن دراستنا تهدف للكشف عن حقيقة تطبيق التكنولوجيا بالمؤسسات الإستشفائية العمومية للرفع من مستوى الخدمات الصحية فقد ارتأينا أن نستخدم المنهج الوصفي استجابة لطبيعة الدراسة . ويعرف المنهج الوصفي بأنه : " الأسلوب الذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات، ثم مقارنتها وتحليلها وتفسرها للوصول إلى تعميمات مقبولة "[2] .

أساليب تجميع البيانات

إن البحوث العلمية في كافة مستوياتها ومختلف تخصصاتها بحاجة إلى استخدام مجموعة أو بعض من أدوات تحصيل المعلومات في سبيل توظيفها داخل متن البحوث[3]. ولقد كانت الأداة المستخدمة في دراستنا مجسدة في مقابلة مع الأطباء المختصين بالإضافة إلى مقابلة مع نائب مدير مستشفى عاشور زيان .

ضبط المصطلحات

1-8 تعريف التكنولوجيا Technology

هي تعريب لكلمة TECHNOLOGY والتي اشتقت من الكلمة اليونانية TECHNEوتعني فنياً أو مهارات أما الجزء الثاني من الكلمة LOGY فهي مأخوذة من كلمة LOGOS والتي تعني علماً أو دراسة ويترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية (تقنية) بينما يراها البعض أنها ثقافة، ولقد ظهرت كلمة تكنولوجيا لأول مرة في اللغة الانجليزية خلال القرن السابع عشر ميلادي، واستخدمت آنذاك بمعنى الفنون التطبيقية، و شيأ فيشأ أمست الفنون التطبيقية نفسها هي غرض التكنولوجيا أو موضوعها حتى طل القرن العشرين وشاع هذا المصطلح شيوعا كبيرا وأصبحت له العديد من المدلولات، فالتكنولوجيا هي مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان، فهي التطبيق المنظم والأسلوب المنهجي للمعرفة العلمية والعملية [4].

2-8 الخدمات

و يقصد بها مجمل الأنشطة التي يقوم بها طرف إلى طرف أخر بهدف تلبية احتياجاته، و هي نشاطات غير ملموسة، غير أنها قد ترتبط بسلعة مادية .

3-8 الخدمات الصحية

هي مجموعة الخدمات المقدمة إلى المريض منذ وصوله إلى المستشفى أو المركز الصحي إلى غاية خروجه منه، و التي يهدف من ورائها إلى تحسين صحته و إعادته إلى حالته الطبيعية

4-8 جودة الخدمات الصحية

يقصد بمصطلح الجودة الوفاء بمتطلبات المستفيد؛ أما جودة الخدمات الصحية فيقصد بها التطوير المستمر للخدمات الطبية للرفع من مستوى الأداء و تقليل الوقت في انجاز المهام و الوظائف منذ دخول المريض .

5-8 التسويق

نظام كلي من الأنشطة المتداخلة تهدف إلى تخطيط وتسعير وترويج وتوزيع سلع وخدمات مرضية لحاجات العملاء الحاليين والمرتقبين "[5]

ماهية الخدمات الصحية

1-9 تعريف الخدمة

لقد حضت الخدمات باهتمام المتخصصين والمفكرين في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والإعلامية...الخ، مما أثار جدلية تعدد التعريفات حول هذا المصطلح، نظرا لتنامي حاجيات الأفراد بسبب الانفجار المعرفي و التطور التكنولوجي الذي أسفر عن تطور كبير في مجال تقديم الخدمات، ولتعدد طبيعة الخدمات فمنها ما يرتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية (مثل إيجار العقار و الخدمات الفندقية) بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة (مثل الصيانة)، و هناك أنواع من الخدمات تقدم مباشرة لا تتطلب ارتباطها بسلعة ما (مثل الخدمات الصحية، التأمين) وبفضل هذه الخصائص المتعددة خضع تعريف الخدمة

لتغييرات عديدة، فقد عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها : " الخدمة تقدم في شكل أنشطة، أو منافع تعرض في البيع أو تقدم مرتبطة مع بيع السلع[6] ". و يمكن تقسيم هذا التعريف إلى الأجزاء التالية

- منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون ارتباطها بالسلع، كخدمات التأمين، المحاماة، الكهرباء، الخدمات الصحية، خدمات النقل ... الخ.
- أنشطة غير ملموسة (خدمات) و التي تتطلب استخدام السلع الملموسة كإيجار العقار .
- خدمات تشتري مرافقة مع السلع مثلا شراء ثلاجة ترافقها خدمات الصيانة

أما " RUSS " فقد عرف الخدمة بأنها " شرط مؤقت للمنتج أو أداء لنشاط موجه لإشباع حاجات محددة للمستفيدين ". و يلاحظ من هذا التعريف ما يلي

- يقصد بالشرط المؤقت للمنتج أن المشترين يمكنهم استعمال المنتج، و لكن لا يحق لهم امتلاك أي منتج، مثل تأجير السيارات .
- أداء النشاط مثل الأنشطة التي تؤديها المؤسسات أو الأفراد للمشترين مثل خدمات تدقيق الحسابات أو خدمات الاستشارات القانونية
- موجه لإشباع حاجات محددة للمشترين، حيث أنه ليس بالضرورة أن يدفع المشترون ثمنا لهذه الخدمات،كخدمات التعليم و الدفاع المقدمة من طرف الدولة .

أما[7] "Stanton" فقد أوجز تعريف الخدمة على أنها :" النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات، و التي لا ترتبط أساساً ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى". كما تم تعريف الخدمة كالآتي:"الخدمة هي نشاط غير ملموس و النتيجة المنتظرة هي إرضاء المستهلك، و ليس من الضروري تحويل حقوق ملكية منتج ملموس ." و قد عرّف " PH.kotler"الخدمة على أنها" كل نشاط أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر، يكون أساساً غير ملموس ،و لا ينتج عنه تملك لأي شيء، و قد يرتبط تقديمه بمنتج مادي". يلاحظ من التعاريف السابقة الذكر أنها تشير بوضوح للفصل بين الخدمات التي تعرض للبيع مباشرة، و تلك التي تقدم مرتبطة بسلعة ما، مع التأكيد

على تمييز الخدمة بكونها غير ملموسة و بشكل منفصل عن السلع الملموسة التي يمكن أن ترافقها كشراء الأدوية المرافقة للخدمات الصحية أو الأدوات الاحتياطية المرافقة لعملية الصيانة و التصليح ... الخ، و يمكن تلخيص تعارف الخدمة بكل تنوعاتها في التعريف التالي :"الخدمة هي نشاط غير ملموس يهدف إلى إشباع احتياج المستفيدين"

2-9 تعريف الخدمات الصحية

إن الاهتمام بجودة الخدمات تكافئ أو قد تفوق الاهتمام بجودة السلع في الكثير من بلدان العالم و لاسيما المتقدمة منها، لكن جودة الخدمة الصحية قد حضيت باهتمام أكبر عن غيرها من الخدمات لأنها تتعلق بالحفاظ على حياة الإنسان و نظرا لذلك حاول العديدون ضبط مفهوم هذه الخدمة، و تعرف بأنها مجموعة من الخدمات الوقائية التي إذا تم تطبيقها تجنب الأفراد الإصابة بالعديد من الأمراض وتشمل التغذية السليمة والكشف الطبي الدوري الشامل والوقاية من الأمراض المعدية والأمان والإسعافات الأولية والعناية بالجسم والمحافظة عليه للأفراد المعاقين والأسوياء وتوفير الأجهزة والأدوات التعويضية للأفراد المعاقين والخدمات العلاجية .

نتائج الدراسة الميدانية

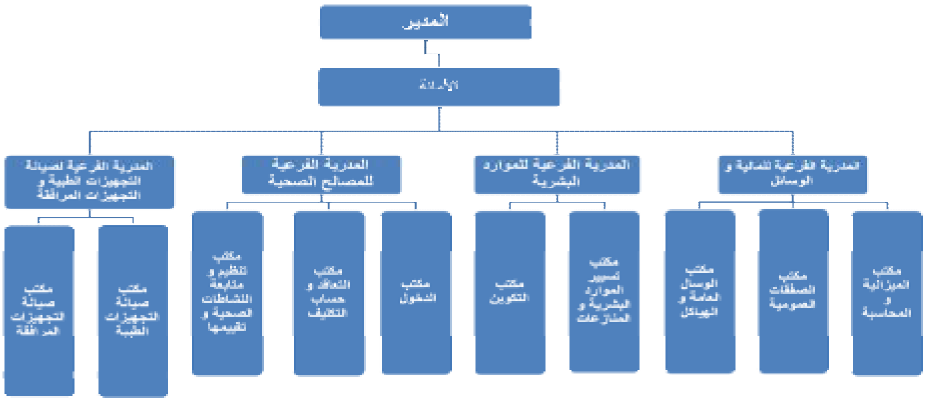
1-10 التعريف بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

مستشفى أولاد جلال قديم النشأة ،يقع على بعد أقل من 1كلم عن مقر الدائرة ،تبلغ مساحته حوالي 06 هكتارات ،و قد انشأ في عهد الاستعمار و هي مؤسسة عمومية وإدارية ذات صيغة وطنية . وسمي مستشفى عاشور زيان سنة 1986 للبطل الشهيد عاشور زيان المولود في 1919 بأولاد جلال و تم أنشأه من طرف شركة جيبا GEBA (Groupement des Entreprises Belges en Algérie)

فقد اختيرت الأرضية سنة 1978 من طرف المصالح التقنية و الوزارية الوصية و يتربع المستشفى على مساحة إجمالية تقدر ب 28.800 م^2، و انطلقت الأشغال بها سنة 1980 ليشغل المبنى المساحة المقدرة ب 19.950 م^2 من المساحة الإجمالية و كان موقعه في شمال مدينة أولاد جلال و تم تدشينه في 1985/01/02 ،و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07- 140 المؤرخ في 19 ماي 2007 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها و سيرها و قد بدا في تطبيق هذا المرسوم ابتداء من 01 جانفي 2008 و أصبحت المؤسسة العمومية الإستشفائية أولاد جلال مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي توضع تحت وصاية الوالي، وهي تتكون من مجموعة الهياكل الصحية و العمومية الإستشفائية و الوقاية .

2-10 الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان

الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو ذلك الإطار الذي يتم من خلاله قيام المنظمة بتعريف كيفية تقسيم مختلف المستويات والوظائف و العلاقات العامة بين هذه الوظائف ،و المؤسسات العمومية الإستشفائية بأولاد جلال تتوفر على هيكل تنظيمي تظهر فيه هذه المؤسسة مقسمة إلى مديريات موضحة في الشكل التالي :



الشكل رقم 1 :الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية العمومية عاشور زيان

من خلال الشكل يتضح لنا أن الهيكل التنظيمي يشتمل على ما يلي

10-2-1 **المديريات :**

و تتجلى في ما يلي

أ- المدرية الفرعية للمالية و الوسائل : وتحتوي على ثلاثة مكاتب :

- مكتب الميزانية و المحاسبة
- مكتب الصفقات العمومية .
- مكتب الوسائل العامة و الهياكل

ب- **المديرية الفرعية للموارد البشرية :** و تحتوي على مكتبين

- مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات
- مكتب التكوين

ت- **المدرية الفرعية للمصالح الصحية :** وتحتوي على ثلاثة مكاتب

- مكتب القبول
- مكتب التعاقد و حساب التكاليف
- مكتب تنظيم و متابعة النشاطات الصحية و تقييمها .

ث- **المدرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة**

- وتحتوي على مكتبين
- مكتب صيانة التجهيزات الطبية
- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة

هذه المديرية لم يتم إنشاؤها و نشاطاتها مسندة إلى المديرية الفرعية للمالية و الوسائل .

10-2-2 المسيرون:

ويسير كل مؤسسة عمومية استشفائية مجلس إدارة يديرها المدير و تزود بهيئة استشارية تدعى المجلس الطبي

أ- المدير: يعن مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة ،و المدير مسؤول عن سير المؤسسة و بهذه الصفة يعمل على :

- يمثل المؤسسة أمام العدالة و في كل أعمال الحياة المدنية .
- يقوم بإعداد التقرير السنوي للنشطات و العمال و الذي يقوم بفحصه مجلس الإدارة و بعد الموافقة علية يبعث إلى مديرية الصحة و السكان في الولاية و إلى وزير الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات .
- هو الأمر بالصرف في المؤسسة .
- مسؤول عن حسن سير النظام و على الانضباط في جميع مستويات المؤسسة .
- يحضر مشاريع الميزانية التقديرية ويعد حسابات المؤسسة .
- يعد مشروع التنظيم الداخلي و القواعد الداخلية للمؤسسة .
- ينفذ مداولات مجلس الإدارة .
- يبرم كل العقود و الصفقات و الاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به .
- يمارس السلطة السليمة على المستخدمين الخاضعين لسلطته .
- يعين جميع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين تقرر طريقة أخرى لتعينهم .

- يمكنه تفويض إمضاءه تحت مسؤوليته لمساعديه الأقربين .

يساعد المدير أربعة نواب مدراء يكلفون على التوالي بما يلي:

- المالية و الوسائل
- الموارد البشرية
- المصالح الصحية
- صيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة

يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الإستشفائية بقرار بين الوزيرين المكلفين بالصحة و المالية و السلطة المكلفة بالوظيفة العمومية .

ب – مجلس الإدارة :

يحضر كل من مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية مداولات مجلس الإدارة برأي استشاري و يتولى أمانته ، و يعمل مجلس الإدارة على :

- يهتم ببرامج المحافظة و الصيانة على المنشآت و التجهيزات الطبية و المرافقة
- الحسابات الإدارية و الحسابات التقديرية.
- مشروع ميزانية المؤسسة ومشاريع الاستثمار .
- العقود المتعلقة بتقديم العلاج المبرمة مع شركاء المؤسسة خاصة هيئات الضمان الاجتماعي و التأمينات الاقتصادية و الهيئات الأخرى.
- يهتم بالقياسات الخاصة لتحسين و تطوير الأعمال العلاجية و البحث التطبيقي للقوانين الداخلية .
- يهتم بالوسائل المتعلقة بتنظيم و توظيف المصالح .

ج- المجلس الطبي :

يتولى المجلس الطبي بدراسة المسائل التي تهم المؤسسة و إعطاء رأيه الطبي فيها و خاصة فيها يلي :

- - التنظيم و العلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية .

- القيام بتعديلات في الهيكل الطبي .
- تطبيق البرامج الصحية .
- إعداد النشاطات للدراسة و البحث التطبيقي و التظاهرات العلمية .
- إعداد سير برامج التكوين الشبه طبي .

10- 3 **مهام المديريات الفرعية في المؤسسة العمومية الإستشفائية:** و يمكن تلخيصها في ما يلي

10- 3- 1 **مهام المديرية الفرعية للمالية و الوسائل:** و يتخذ القرار نائب المدير المكلف بالمالية و الوسائل ، تقوم هذه المدرية ب

- تنفيذ الميزانية السنوية للمؤسسة بمراحلها الأربعة .
- التعهد بالمصاريف .
- تسوية بالمصاريف الخاصة بالمقتنيات .
- انجاز حولات الدفع و إمضائها .
- الدفع .
- ضمان كل الاحتياجات اليومية لمصالح المؤسسة من مختلف المواد الاستهلاكية كالأدوية ،...

و تواجه هذه المدرية بعض العراقيل يمكن تلخيصها في:

- نقص في بعض المواد من الميزانية إذ أن الميزانية تحددها وزارة الصحة و ليست كافية للاحتياجات الحقيقة للمصالح.
- نقص في مصلحة الصيانة للأجهزة الطبية المعطلة إذ تلجأ المؤسسة إلى المؤسسات الخاصة و التي هي نادرة على المستوى الوطني .

10-3-2 مهام المديرية الفرعية للمواد البشرية :

و تقوم بتحضير مخطط تسيير الموارد البشرية بعد المناصب المالية التي تمنح من طرف السلطة المركزية

و إرسـاله إلى مصـالح مفتشـيه الوظيفيـة العموميـة للولايـة قصـد المصـادقة عليـة بهـدف الرقابة اللاحقة لكل الإجراءات الإدارية الخاصة بالموظفين و من بينها :

- - التوظيف المباشر.
- المسابقات على أساس الشهادات و الامتحانات .
- الفحوص المهنية.
- الترقية في الرتبة .
- العزل و التسريح .
- الاستقالة .
- النقل .
- الإحالة إلى الإستدعاء .
- الإحالة على الخدمة الوطنية .
- التقاعد .
- تكلف بالمنازعات الداخلية من بداية القضية إلى أخرها .

و الذي ينفذ القرار هو المدير أو المفوض.

3-3-10 مهام المدرية الفرعية للمصالح الصحية : وتقوم ب

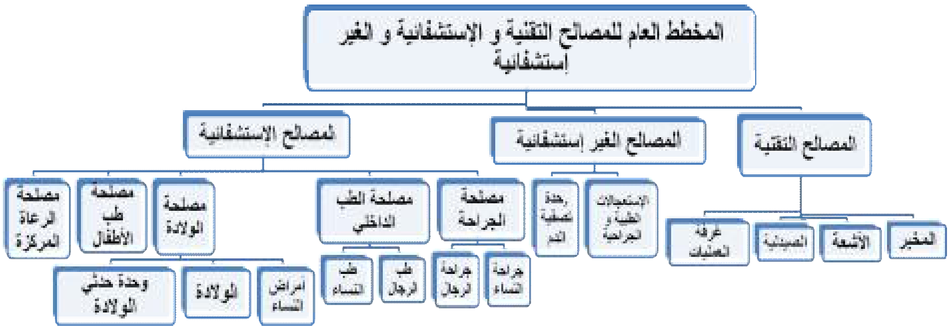
- متابعة و تقييم مختلف الأنشطة الإستشفائية و تحديد المشاكل.
- برنامج عمل مختلف المصالح.
- برنامج العطل السنوية .
- برامج التلقيح لحديثي الولادة .
- متابعة الأنشطة مثل النظافة الإستشفائية ،الوقاية.
- تتابع طب العمل الإطعام ،صحة العمال ،مراقبة المياه المستعملة في المؤسسة.
- التقارير الشهرية و الثلاثية، السداسية ،السنوية لمختلف الأنشطة و المكاتب و كذا وحده حقن الدم، و وحدة تصفية الدم.

- التنسيق بين مختلف المصالح الإستشفائية من ناحية التموين بالمواد العلاجية النشطة .
- التنسيق بين مختلف مكاتب المدرية الفرعية .
- عندها علاقة بالمصالح المقتصدية فيما يخص العتاد الطبي و وسائل العلاج ووسائل إيواء المرضى .
- إرسال العمل إلى مديرية الصحة شهريا و سنويا.

و المسؤول عن المديرية نائب مكلف بالمصالح الصحية، يقترح بأمر من المدير يعمل على إجراء تحقيقات و اقتراحات و يعود بها إلى المدير ،كذلك يقترح اجتماعات دورية أو في حالات فجائية و لا يمكن لنائب المدير المكلف بالمصالح الصحية إعطاء تفويض بالإمضاء لموظف تحت سلطة و هذا التفويض من صلاحية المدير العام فقط.

4-10 مصالح المؤسسة الإستشفائية عاشور زيان:

و تشتمل المؤسسة الإستشفائية العمومية عاشور زيان على المصالح الموضحة في الشكل التالي:



و تقوم هذه المصالح بجملة من الخدمات غير تقديم العلاج للمرضى داخل المستشفى ،كالنشطات الوقائية كمكافحة و فيات الأطفال من خلال تقديم التلقيحات و التطعيم ضد السل و الكزاز و السعال الديكي و غيرها ،و مقاومة الإسهال و التكفل بالأمراض التنفسية ،إضافة إلى حماية الأمومة و الطفولة و في هذا الإطار أنشئت عدة مراكز خاصة بحماية الأم و الطفل و تباعد الولادات ،وكذلك توفير أقسام الولادة و التي كانت لها نتائج جد ايجابية في مجال التكفل بهذه الفئة .

10- 5 **الوسائل البشرية** : و يمكن تلخيصها في الجدول التالي :

الرتبة	رجال	نساء	العدد الإجمالي
الأطباء المختصون	12	07	19
الصيادلة	0	01	01
الأطباء العامون	10	21	31
جرحوا الأسنان	01	00	01
الممرضون الرئيسيون	19	02	21
المخبريون	05	04	09
عاملوا الأشعة	03	06	09
الأمناء الطبيون	03	08	11
المختصون بالتغذية	00	01	01
المدلكون	01	02	03
المساعدون الاجتماعيون	00	04	04
رعاية المواليد	00	01	01
أعوان التحذير	12	02	14
الممرضون الحاصلون على شهادة الدولة	44	27	71
الممرضون المؤهلون	20	25	45
المساعدون في التمريض	05	08	13
القابلات	00	18	18

الإداريون	25	15	40
العمال المؤقتون	16	08	24
أعوان الوقاية و الأمن	18	00	18
السائقون	10	00	10
العمال المهنيون	38	21	59

الجدول رقم 1 : العاملين بالمؤسسة الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال

و نلاحظ من خلال الجدول مدى التنوع و الاختلاف في عدد المستخدمين و الموظفين في المستشفى محل الدراسة ومدى أهميتهم كعنصر فاعل لا يمكن الاستغناء عنه لتفعيل و تقييم هذه الخيرة ، و لهذا فان المستشفى تسعى دوما لكسب رضي العامل و تحسين مستواه من خلال توفير أماكن لإقامة الأطباء و توفير الانترنت في المنازل الوظيفية الممنوحة للأطباء المختصين من أجل تلبية حاجاتهم في الاطلاع على ما يفيد هم و يرضي رغباتهم المهنية . إضافة إلى الدورات قصيرة المدى بالنسبة للعاملين و تكوينهم في البرمجيات الجديدة لتيسر العمل و تحسينه.كما قام القانون العام للعامل بتوضيح هذه الرتب و إزالة العديد من التناقضات في الأجر و الرواتب.

6-10 الميزانية

تعتمد أي مؤسسة في سير عملها و ترقية خدماتها على الإمكانيات المقدمة لها وقد عرفت ميزانية تسيير القطاعات الصحية تطورا تدريجيا ،و هذا يرجع إلى استفادة القطاع من هياكل جديدة و تزايد في الوسائل البشرية و المادية و التقنية ، و تنقسم الميزانية عموما إلى إيرادات و نفقات ،و تقدم الإيرادات للمستشفى من قبل الدولة و هيئة الضمان الاجتماعي و الصندوق الوطني للتعيينات الاجتماعية ؛ أما الباب الثاني فيتجلى في النفقات و هي متعددة و مختلفة بدأ من النفقات المخصصة للموظفين و التي تشتمل على المرتبات المخصصة لهم كل حسب درجته و التعويضات و المنح المختلفة و معاش الخدمة إضافة إلى نفقات الأضرار الجسدية ،كما تخصص مبلغ خاص لترقية و تكوين العاملين للحصول على تكوين سواء داخل الوطن أو خارجه إضافة إلى

النفقات التي تخصصها من أجل العطل العلمية و المؤتمرات و الملتقيات لتتيح الفرصة للعاملين بها للإطلاع على المستجدات في قطاع الصحة لتحسين الأداء و إعادة التأهيل و توفر جزء من الميزانية أيضا من أجل الاقتناء و الاشتراك في المجلات الدورية العلمية و الوثائق المختلفة ،و لكن أغلب الميزانية تتلخص في النفقات المخصصة لاقتناء الأدوية والمواد الطبية و التغذية و تتعدى الميزانية النفقات داخل المستشفى لتخصص جزء منها من أجل الخدمات و الأعمال الوقائية كتقديم التقيحات و الأمصال والمواد اللبنية لحماية الأم و الطفل،و طوال سنوات التسعينات خصص ما يقدر1% من الميزانية الإجمالية من أجل اقتناء العتاد التقني و الطبي و لكن في سنة 2000 ارتفعت هذه النسبة لتبلغ 3 % من الميزانية الإجمالية ،و نجد أيضا مبالغ مخصصة من اجل الصيانة و التجهيزات المتنقلة كسيرات الإسعاف و غيرها .

7-10 أهم خدمات المؤسسة الإستشفائية العمومية عاشور زيان

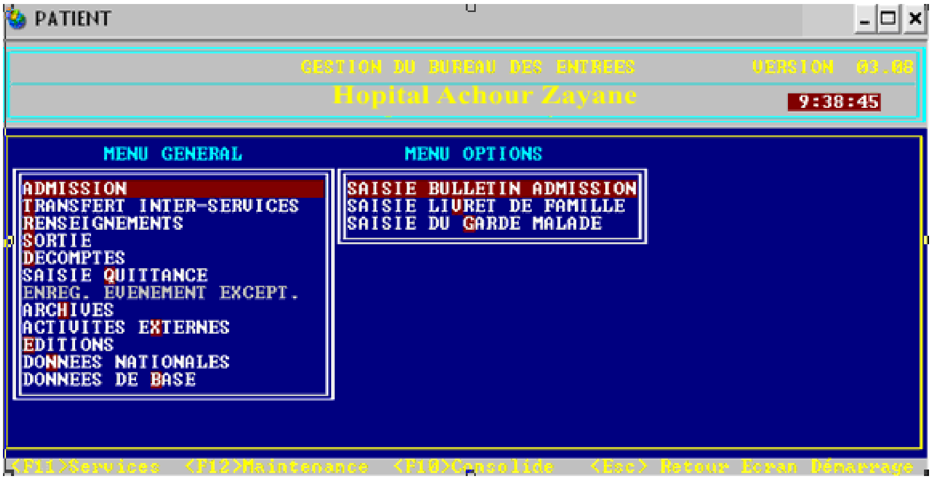
يتمثل دور المؤسسة العمومية الإستشفائية في التكفل بصفة متكاملة و متسلسلة بالحاجات الصحية للسكان، و في هذا الإطار تتولى التالية :

- المحافظة على صحة جميع المواطنين
- ضمان تنظيم و برمجة توزيع العلاج ألشفائي و التشخيص و إعادة التأهيل الطبي و الاستشفاء
- التكفل بجميع متطلبات المرضى داخل المستشفى
- تطبيق برامج وطنية و محلية للصحة و السكان
- ضمان حفظ الصحة و النقاوة و حماية المحيط
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معارفهم
- تامين الأنشطة المتعلقة بصحة النسل و التنظيم الأسري
- يمكن استخدام المؤسسة العمومية الإستشفائية ميدانا للتكوين الطبي و شبه الطبي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين

10-8 دور التكنولوجيا في تنظيم وحفظ معلومات المرضى

تعد الإدارة عنصرا مهم وحساسا داخل المؤسسة وذلك لأنها تعمل على الربط بين العالم الداخلي والخارجي. لذا كان لزاما على أي مؤسسة دمج تكنولوجيا المعلومات في الإدارة وذلك لتحسين طرق العمل والاتصال بين مختلف المتعاملين بأي نوع كانوا. و في هذا الإطار قامت الجزائر وفق سياسة وطنية للمعلومات بإنشاء برنامج لتسيير معلومات المريض منذ دخوله إلى غاية خروجه و يسمى هذا البرنامج بـ PATIENT، ولقد أنشأ هذا البرنامج سنة 2001 باللغة الفرنسية وتم تحديثه عدة مرات ليصل إلى طبعته 18 عام 2011، ويسمح هذا النظام بتقليل الأعباء الإدارية و ذلك من خلال ما يتميز به من سرعة، و يمكن إجمال أهم الخدمات الذي يقوم بها في النقاط التالية:

الشكل 3:واجهة برنامج PATIENT طبعة 18



أ- تسجيل بيانات المريض عند دخوله، إن هذه الخاصية تعد جد مهمة حيث أن البرنامج يتيح التعرف على المريض إذا ما دخل سابقا فلا تضطر إلى إعادة إدخال البيانات. بالإضافة إلى تحديد طبيعة الدخول مثل المحولون Evacuation من مستشفيات أو مراكز صحية أخرى أو الحوادث Accident أو وفق موعد محدد من قبل الطبيب -programme– Normale أو دخول مستعجل Urgence

ب- تسجل الملف الطبي للمريض ؛ يتيح هذا البرنامج إدخال العلاج الذي تلقاه المريض Des a actes professionnels fait à l'établissement d'hospitalisation -Les actes professionnels faits à l' établissement externe Les médicaments) حيث يحوى البرنامج على أرقام تمثل اسم الدواء العلمي مع تحديد قيمة الجرعات التي تم إعطائها له، غير أن أهم سلبيات هذه النقطة تكمن في أن البرنامج موجود فقط في الإدارة (مكتب الدخول) حيث لا يوجد في المصالح الإستشفائية، ليمكن الطبيب من القيام بهذه الخدمة ما يضيف أعباء جديدة حيث تتم العملية بشكل تقليدي، ثم تدخل في البرنامج و بعدها يتم طبعها و إعطاؤها إلى طبيب لمراجعتها .

ت- تسجيل الخروج حيث يقوم هذا البرنامج بتحديد وقت خروج المريض و طبيعة الخروج مثل التحويل إلى مصالح أخرى أو خروج طبيعي أو هروب أو إمضاء بالخروج و حتى الوفاة مع تحديد طبيعتها، طبيعية أو عنيفة مع تحديد نوع المرض و أو وفاة غير معروفة

إن كل هذه الإمكانيات و غيرها تهدف إلى تسجيل ورصد تحركات المريض منذ دخوله إلى غاية خروجه (دورة حياة معلومات المريض) بهدف إتاحتها له عند الحاجة، حيث يتميز هذا البرنامج بالبحث المتقدم وفق اللقب أو الاسم، السنة طبيعة الدخول، ليمكن من تلبية متطلبات المريض كشهادة إقامة (SEJOUR ou PRISENCE في حالة احتاج إليها كتصريح للغياب أو إعفاء من الخدمة الوطنية بسبب المرض... ،. كما أن هذا البرنامج معد للعمل مع شبكة الانترنت ليعمل على تخفيف المصاريف على المريض، فبالإضافة إلى مجانية العلاج إلا أنه يوجد حقوق رمزية للإقامة تقدر بـ 100 دج و إن هذا البرنامج يهدف للاتصال وفق البطاقات الرقمية للضمان الاجتماعي من أجل حساب نسبة استفادته من خدماتها سواء 100٪ أو 80 ٪ من أجل إنقاصها من حساب الإقامة، غير أن هذا النظام غير معمول به حاليا .

10-9 جودة المعدات ودورها في تعزيز الرعاية الصحية :

إن العلاج السليم يكمن في ثلاث نقاط هي المعدات و الأجهزة و التشخيص الدقيق و المتابعة المستمرة، و هذا ما يأخذنا للتساؤل حول طبيعة الأجهزة الموجودة بالمستشفى محل الدراسة، حيث يعد مستشفى عاشور زيان من أقدم المستشفيات كما أنه يحوي العديد من الأجهزة الطبية كأجهزة الأشعة المخصصة لتصوير العظام في حالة الكسور و غيرها و الأجهزة المخصصة لتصوير الجنين إضافة إلى أجهزة التحليل المختلفة كأجهزة تحليل الدم ...التي تساعد في تأمين رعاية صحية مقبولة و تشخيص سليم لحالة المريض لتقديم العلاج المناسب لة بالإضافة إلى توفير كل سبل الراحة خلال فترة إقامته بالمستشفى، فتركز هذه الأخيرة على حفظ النظافة من خلال توفير كم معتبر من العمال المهنيين إضافة إلى تجهيزات متطورة من مكانس كهربائية و غسالات مخصصة و معدات لنقل و تعقيم الأفرشة، إضافة إلى توفير مواد التنظيف المختلفة ،كما تسعى المشفى لتخفيف أعباء المرض من خلال توفير أجواء مناسبة للراحة كتوفير المدافئ في الشتاء و أجهزة التكيف في الصيف و تلفاز في كل غرفة، و يتميز مستشفى عاشور زيان باحتوائه على مكيف مركزي تم تصميمه و بناءه ليعمل على تغير الهواء داخل المستشفى ،و قد خصصت غرفة مجهزة بالألعاب في قسم الأطفال، كما تعمل المستشفى على توفير أكبر كم من الرعاية فإن لم توجد يتم تحويل المريض و نقله إلى مصالح خارجية أكثر تخصصا و تجهيزا و هذا من خلال توفير سيارات إسعاف مجهزة ،إضافة إلى سيارات أخرى لنقل الأدوات الطبية و الأدوية و قارورات الأكسوجين ... هذا من أجل راحة المريض لأن العلاج النفسي و الراحة أحد أهم العناصر في الخدمات الصحية ، غير أنه لا يزال يفتقر لبعض الأجهزة مثل التصوير الإشعاعي الدقيق للعظام و الأعصاب و حتى القلب، مما يجبر المريض إلى إجرائهم خارج المؤسسة بالإضافة إلى تحاليل مهمة مثل تحليل فقدان المناعة Acquired_ Immune Deficiency Syndrome)_SIDA: le *syndrome de l'immunodéficience*) أو التهاب الكبد Hépatite ،كما يواجه المستشفى

العديد من المشاكل في صيانة هذه التجهيزات و توفير قطع الغيار بالرغم من احتوائه على مصلحة مخصصة من أجل صيانة العتاد الطبي و التجهيزات التقنية .

10-10 الخدمات التسويقية الصحية :

ومن بين هذه المفاهيم التي استحوذت على مجال الانتشار الواسع "التسويق" الذي اكتسى أهمية بالغة في المؤسسات غير الهادفة للربح(الخدمية) بعدما أخذ صدارة النشاط في المؤسسات الربحية ؛إيمانا من المسيرين و المسئولين بفكرة استقطاب المستهلك (المستفيد) وتلبية حاجياته وكسب رضاه وولائه لمنتج بعينه ،وذلك باستغلال أفضل الإمكانيات المتاحة وأنسب الظروف للوصول بالمنتج إلى مستهلكه النهائي(المستفيد النهائي)، بانتهاج أساليب وتقنيات تسويقية دقيقة وفعالة أهمها بناء مزيج تسويقي متكامل .

كلمة التسويق العربية هي ترجمة لكلمة Marketing الإنجليزية والتي هي مشتقة من الكلمة اللاتينية Mercatus والتي تعبر عن المتجر أو المحل الذي تتم فيه عمليات البيع والشراء والمتأمل لهذه المعاني يجد أن كلمة Mercart تعني "السوق"، أي المكان الذي يلتقي فيه البائع بالمشتري وإذا أضيف لهذه الكلمة المقطع ING لأصبحتMarketing وتعني الاستمرارية في وجود السوق.[8]

10-10-1 المفهوم الاصطلاحي للتسويق:

المفهوم الاصطلاحي للتسويق حسب Malcolm McDonald " متباين بالموازاة مع الوظيفة التسويقية وعليه فالتسويق بمفهومه الضمني حسب رأيه هو عبارة عن جميع الأنشطة الفاعلة من طرف المركز الوثائقي إذ توجه تلك النشاطات برغبة(هدف) تلبية حاجات المستفيدين؛ وهذا ما ذهبت إليه الجمعية الأمريكية للتسويق بأنه "نشاط الأعمال الذي يوجه انسياب السلع والخدمات من أمكان إنتاجها إلى حيث استهلاكها أو استخدامها أو استعمالها"[9] إذ يشير التعريف إلى أن التسويق هو عبارة عن مجموعة من النشاطات التي تكون مرافقة لعمل المؤسسة بداية من المنتج المكتمل وصولا إلى

المستعمل استهلاكا أو استفادة و نظرا لأن التعريف أولى الاهتمام لجزء فقط من العملية التسويقية مهملا ما قبل الإنتاج وما بعد وصول المنتج من نشاطات وضح لنا البروفيسورMcDonald Malcolm بفهم عميق التسويق مستوفيا العملية التسويقية على أنه "مجموعة الإجراءات التنفيذية لفهم ومعرفة الأسواق، لأجل تحديد القيمة التقديرية الكمية للمنتج الآني و المستقبلي الذي يحتاجه أو يطلبه المستفيدين من فئات متباينة داخل الأسواق المستهدفة؛ ولربط هذه الإجراءات مع كل الوظائف التسويقية المختلفة بمسؤولية تامة لتوزيع هذا الإنتاج بقيمة جيدة؛ ولأجل قياس القيمة الإنتاجية الموزعة واقعيا؛ وليكون السوق ذا ناجعة.

2-10-10 دور النشاط التسويقي في دعم الخدمات الصحية

يحتل التسويق أهمية بالغة لدى للمستشفيات تتمثل في تحسين الرضا في السوق المستهدف وتحسين كفاءة الأنشطة التسويقية وتحسين جذب واستغلال الموارد التسويقية وجعل المنظمة الصحية أكثر تحسساً لحاجات المجتمع الصحية، ورغم كون التسويق من حيث الجوهر واحداً، إلاّ أن اختلاف التسويق الصحي عن التسويق بشكله العام يعود إلى أن المستشفيات تقوم بإنتاج خدمات أكثر مما هو عليه في إنتاج سلع، والخدمات تختص بعدم ملموسيتها وتباينها وتلازمها وعدم تملكها. كما تمتاز المستشفيات عن غيرها من الشركات التجارية بكون خدماتها عامة وموجهة إلى عموم المواطنين لتحقيق المنفعة لهم، كما أن المبالغ التي تنفقها المستشفيات العامة يكون مصدرها في الغالب طرف ثالث كالدولة أو شركات التأمين أو المتبرعين، لذلك يصبح المستهلكون أقل حساسية تجاه الأسعار قياساً بما هو عليه في المجالات الأخرى. وتؤثر القوانين والتشريعات الحكومية بشكل كبير على اختيار المستشفى للاستراتيجيات التسويقية التي من الممكن اعتمادها، كما ترتبط الصلاحية وقوة القرار في منظمات الأعمال بيد شخص واحد أو مجموعة أشخاص يمثلون قمة المنظمة، وتمتاز الخدمات التسويقية بسمة الاستقراب. أي أن المستهلك (المريض) يرغب في أن

يكون موقع تقديم الخدمة قريب إليهم من خلال تحليل سلوك المستهلك، وبناء نظام معلومات تسويقي يتكون من نظام سجلات داخلية ونظام استخبارات تسويقي ونظام دعم القرارات التسويقي ونظام بحوث التسويق ومزايا التخطيط التسويقي في المستشفى ومفهوم تجزئة السوق الصحي وكيفية اختيار السوق المستهدف، ثم طرق الترويج للخدمات الصحية ووسائله، وآلية التسعير للخدمات ودور السعر في المزيج التسويقي وأهميته، والسبل الصحيحة لتوزيع الخدمات الصحية. بالإضافة إلى تنظيم إدارة التسويق وهيكلتها التنظيمية في المستشفى، ومن الأساليب التنظيمية التي عادة ما تختار من بينها المنظمات عند بناء التنظيم الداخلي لإدارة التسويق التنظيم على أساس الوظائف، والتنظيم على أساس الخدمة والتنظيم على أساس الزبائن، والتنظيم على أساس المنطقة الجغرافية.

الخاتمة

بالرغم من المجهودات المبذولة في قطاع الصحة، لا يزال هناك شوائب تعيق السير الحسن لبلوغ الأهداف المرجوة ،و نذكر البعض منها و التي تستدعي تضافر كل الجهود للقضاء عليها ،فإن التكفل بصحة المواطن لا يعني الاهتمام بالمصالح الصحية للرفع من مستوى الخدمات الصحية فحسب وإنما عن طريق الاتصالات المباشرة و المساعدات المادية و المراقبة الميدانية التفقدية و تقديم الاقتراحات البناءة، بالإضافة إلى استغلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فالتكنولوجيا اليوم هي ضرورة حتمية وليست خيارا مطروحا ،و واقع لا مفر منه و العزوف عنها يعني التهميش و العزلة، غير أن الحديث عن التكنولوجيا يجب أن يواكبه الحديث عن التكوين، حيث يعد التكوين الورقة الرابحة لاستغلال التكنولوجيا على أقصى درجة حيث سجلت نتائج الدراسة ضعف التكوين فنجد أن التسويق في المستشفى لا يزال غير واضح المعالم و محدد الإستراتجية، كما أن معظم العاملين في مكتب الدخول يجهلون كافة استخدامات برنامج Patient حيث تم التركيز عن العناصر الأكثر تداولا في البرمجية في برنامج التكوين دون سواها، بالإضافة إلى نقص الأطباء في تخصصات مثل القلب و العيون و ضعف التجهيز فنجد عدم توفر أجهزة جراحة الأسنان من كراسي متخصصة رغم وجود الطبيب المختص في هذا المجال.

الهوامش

[1] رشوان ،حسين عبد الحميد أحمد .ميادين علم الاجتماع والبحث العلمي .الإسكندرية :المكتب الجامعي الحديث، 1983.ص100.

[2] بدر، أحمد .أصول البحث العلمي ومناهجه .القاهرة : المكتبة الأكاديمية ،1996 ،ص.232.

[3] بطوش، كمال، .سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية : دراسة ميدانية بجامعات وهران، الجزائر وقسنطينة . رسالة دكتوراه:علم المكتبات .قسنطينة ، 2003.ص.33.

[4] أستيتية، دلال ملحس، سرحان، عمر موسى .تكنولوجيا التعليم والتعليم الالكتروني .عمان :دار وائل، 2008.ص.16

5 كورتل، فريد؛بن حسين، ناجي . التسويق:المبادئ والسياسات .قسنطينة: منشورات جامعة منتوري.2001 .ص6

[6] الصميدعي، محمود جاسم محمد.مدخل في التسويق المتقدم .عمان :دار زهران ،1999،ص.213

[7] عب العلاق ،بشير،الطائي ،حميد عبد النبي .الخدمات:مدخل إستراتيجي وظيفي تطبيقي.عمان :دار زهران ،1999،ص.37

8 حجازي، محمد حافظ . المقدمة في التسويق . الإسكندرية : دار الوفاء، 2005، ص.42

[9] الطائي، حميد ؛ وآخرون . الأسس العلمية للتسويق الحديث : مدخل شامل . عمان : اليازوري، 2007، ص. 10